

КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет географии и экологии

Кафедра физической и экономической географии

Методические указания по курсу

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Издательство

Казанского государственного университета

2009

*Печатается по решению учебно-методической комиссии
факультета географии и экологии КГУ
Протокол № 5 от 31.03.2009 г*

Составители:

Доктор географических наук, профессор В.А. Рубцов
ассистент Е.Е. Кропотова

С 32 Сервисная деятельность: Методические указания по курсу / В.А. Рубцов, Е.Е. Кропотова. - Казань: Издательство Казанского государственного университета. - 16 с.

Методические указания представляют тематический план и программу лекционного курса, планы семинарских занятий. Издание содержит требования к оформлению реферата по дисциплине, а также список основной и дополнительной литературы.

Издание адресовано студентам всех форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм», изучающим дисциплину «Сервисная деятельность».

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Содержание дисциплины.....	5
Содержание теоретического курса.....	5
Планы семинарских занятий.....	7
Темы рефератов.....	11
Рекомендации по выполнению рефератов.....	12
Вопросы к зачету.....	13
Список основной и дополнительной литературы.....	15

ВВЕДЕНИЕ

Жизнедеятельность современного человека основана на потреблении товаров и услуг. Их создание, производство и распределение обеспечивают удовлетворение потребностей людей и динамичное развитие экономики. Сфера сервисного обслуживания занимает важное место в экономике любой страны, она определяется природно-географическими, культурными, историческими, социально-экономическими, правовыми и другими условиями. Об изменении роли сервиса, сферы услуг (третичного сектора) в современной экономике свидетельствуют результаты внутренней торговли, объем внешней торговли услугами, изменение структуры занятости в сторону роста численности работников третичного сектора. По числу людей, занятых в сфере сервиса, и размерам вклада в национальный доход сервисные направления деятельности в развитых странах не только вышли на уровень материального производства, но и превзошли его.

Сервисная деятельность — это область человеческих взаимоотношений, где формируются и совершенствуются специфические технологии по удовлетворению человеческих потребностей. Цель сервисной деятельности — удовлетворение общественных и индивидуальных потребностей людей, а ее результат — повышение качества жизни городского и сельского населения.

Федеральная программа развития туризма в Российской Федерации, утвержденная Правительством РФ в 1996 году обращает особое внимание на вопросы профессиональной подготовки специалистов туристского и гостиничного бизнеса. Курс «Сервисная деятельность» входит в блок общепрофессиональных дисциплин в качестве обязательной дисциплины федерального компонента для многих сервисных специальностей, в том числе и для специальности «Социально-культурный сервис и туризм».

Цель курса — изложить теоретические положения и прикладные вопросы сервисной деятельности, ознакомить студентов с современным рынком услуг, основами организации обслуживания и особенностями сферы социально-культурного сервиса (с учетом потребностей людей и общества).

Основными задачами дисциплины являются:

- изучение основных понятий и категорий;
- ознакомление студентов с историей сервисной деятельности;
- обучение основам теории и практики сервиса;
- рассмотрение правовых норм, регулирующих сферу сервиса;
- формирование понимания тенденций развития в сфере сервиса и особенностей его функционирования.

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Тема	Вид занятий (кол-во часов)	
		Лекционные	Практические
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	4	-
2	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	2	-
3	Вопросы истории развития сервиса в России и в других странах	2	2
4	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	2	-
5	Виды сервисной деятельности	2	2
6	Разновидность услуг и их характеристика	2	-
7	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	4	2
8	Теория организации обслуживания	4	2
9	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	2	2
10	Предприятия, оказывающие услуги населению	2	2
11	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	4	4
12	Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности	2	-
ВСЕГО		32	16
ИТОГО		48	

СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КУРСА

Введение в курс «Сервисная деятельность». Предмет, цели и задачи курса. Основные понятия сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные черты этих видов деятельности. Специфика рынка услуг и особенности сферы сервиса.

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Понятие «потребность». Классификация потребностей: биологические, материальные, социальные, духовные и ценностно-

ориентированные потребности. Основные концепции потребностей: концепции З. Фрейда и К. Маркса. Теория иерархии потребностей А. Маслоу. Определение и удовлетворение потребностей.

История развития сервиса. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаичных сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах.

Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Понятие «обслуживание». Специфика обслуживания потребителей. Понятие «контактная зона».

Виды услуг и сервисной деятельности. Понятие «услуга». Основные характеристики услуг. Жизненный цикл услуги. Состав и структура сферы услуг. Классификации услуг в российской практике хозяйствования: классификация услуг по функциональной направленности, общероссийские классификаторы услуг населению, комплексная классификация услуг. Характеристика социально-культурной сферы.

Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Культура сервиса. Психологические аспекты сервисной деятельности. Этические и эстетические основы сервисной деятельности. Деловой этикет работника сервиса.

Теория организации обслуживания. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические, социальные. Процесс осознания потребности потребителем. Формы обслуживания потребителей. Проблема качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.

Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Общая характеристика нормативно-правовой базы сферы сервиса. Договор об оказании услуг: заключение, расторжение, права и обязанности продавца и потребителя, порядок возмещения убытков.

Предприятия, оказывающие услуги населению. Особенности предпринимательства в сфере услуг. Классификация предприятий, оказывающих услуги населению.

Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов. Сервисная деятельность в структуре социальных

отношений. Сервисная деятельность как часть культуры. Сервис и сервисные технологии. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания.

Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями. VIP-обслуживание.

ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. История развития услуг и сервисной деятельности в российском обществе.

1. Роль государственных механизмов и факторов хозяйствования, определяющих развитие услуг в российском обществе.
2. Услуги в дореволюционном обществе.
3. Уровень жизни и сфера обслуживания в советский период.
4. Уровень жизни и сфера обслуживания в постсоветский период.

Литература

Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: история и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов. — М.: Аспект Пресс, 2006.—318с.

Введение в специальность: история сервиса: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по сервисным специальностям — М.: ИНФРА-М, 2007.—382 с.

Развлекательная культура России XVIII-XIX вв. : очерки истории и теории /ред.-сост. Е.В. Дуков. - СПб. : Д. Буланин, 2000. - 520 с.

Сервисная деятельность: Учебное пособие/ Под общ. ред. В. К. Романович. — 3-е изд. — СПб.: Питер, 2006. — 156с.:

Тема 2. Культура общения работников с клиентами по телефону. Деловая игра.

1. Телефонный имидж компании: деловой телефонный – этикет типичные конструкции, обороты, формулы вежливости.

2. Восприятие информации по телефону: диагностика абонента по темпу речи, тональности голоса и словам, которые используются в разговоре; коммуникативные барьеры в телефонном общении и способы их преодоления.

3. Структура телефонного разговора.

4. Проблемные ситуации в разговоре по телефону.

Задание для деловой игры. Показать умение разговаривать по телефону в определенной ситуации. Разыгрывается несколько ситуаций из практики сферы сервиса.

Литература

Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учеб. пособие. — М.: Финансы и статистика, 2002. — 208 с.

Власова Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учебное пособие. — СПб, 2005. — 283 с.

Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. — 415 с.

Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. П93 Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. — СПб.: Питер, 2007. — 512 с: ил.

Скаженик Е.Н. Деловое общение: Учебное пособие. — Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. -

Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие для экономических ВУЗов и практических работников сферы обслуживания: для студентов и специалистов сферы сервиса. — М., 2001. — 253 с.

Тема 3. Жалобы и конфликты с клиентами. Деловая игра.

1. Понятие о жалобе. Причины жалоб.
2. Понятие конфликта, виды конфликтов.
3. Модели развития конфликтов.
4. Способы решения конфликтов.

Задание для деловой игры. Показать умение разрешения конфликтных ситуаций на предприятии сервиса. Разыгрывается несколько ситуаций из практики сферы сервиса.

Литература

Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие. — М., 2008. — 254 с.

Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. — 415 с.

Руденко А.М. Психология СКСиТ: учебное пособие для студентов ВУЗов. — Ростов н/Д, 2007. — 313 с.

Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. П93 Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. — СПб.: Питер, 2007. — 512 с: ил.

Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие для экономических ВУЗов и практических работников сферы обслуживания: для студентов и специалистов сферы сервиса. — М., 2001. — 253 с.

Тема 4. Категории потребителей и особенности их обслуживания.

Деловая игра.

1. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.
 2. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.
 3. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности традициям и покою.
 4. Особенности обслуживания различных типов потребителей.
- Задание для деловой игры.* Показать умение работать с различными категориями потребителей. Разыгрывается несколько ситуаций из практики сферы сервиса.

Литература

Алешина, Ирина Викторовна. Поведение потребителей: Учеб. пособие для вузов — М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000.—376с.

Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учеб. для студентов вузов — М.: ЮНИТИ, 1998.—763с.

Руденко А.М. Психология СКСиТ: учебное пособие для студентов ВУЗов. – Ростов н/Д, 2007. – 313 с.

Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством: вводный курс: учебник для студентов вузов — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 849 с.

Энджел Джеймс Ф. Поведение потребителей — СПб.: Питер, 1999.— 759с.

Тема 5. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.

1. Закон РФ «О защите прав потребителей».
2. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».
3. Правила бытового обслуживания населения в РФ.
4. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

Литература

Гостиничное и ресторанное дело, туризм: Сборник нормативных документов/ Сост. Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д, 2007. 635 с.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – 4-е изд. – М.: Ось-89, 2004. – 48 с. (Актуальный закон - №122-ФЗ)

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999 № 1104

Приказ Федерального агентства по туризму от 21.07.2005 №86 «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения».

Федеральный закон от 5.02.2007 № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Российская газета. – 2007. – 9 февраля.

Федеральный закон №184-ФЗ от 27.12.2002. «О техническом регулировании».
– М.: Инфра-М, 2005. – 295 с.

Тема 6. Организационно-технологические аспекты сервиса.

1. Особенности ресторанного бизнеса;
2. Особенности гостиничного бизнеса;
3. Особенности сервиса в сфере организации отдыха и досуга;
4. Особенности сервиса на пассажирском транспорте.

Литература

Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие. – М., 2008. – 254 с.

Квартальнов В.А., Зорин И.В., Плахова Л.С. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности. Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2001. - 288 с.

Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник. – М., 2007. – 268 с.

Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник: учебное пособие. Под ред. Воронковой. – М., 2002 – 365 с.

Тема 7. Опыт развития сервисной деятельности в республике Татарстан, России и за рубежом.

1. Мировой рынок услуг: состояние, проблемы, перспективы.
2. Современный рынок услуг России: состояние, проблемы, перспективы.
3. Современный рынок услуг Татарстана: состояние, проблемы, перспективы.
4. Ведущие компании зарубежных рынков услуг.
5. Ведущие компании России и Татарстана в сфере сервиса.

Литература

Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: история и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов. — М.: Аспект Пресс, 2006.—318с.

Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие. – М., 2008. – 254 с.

Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник. – М., 2007. – 268 с.

Тема 8. Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг.

1. Разработка новой услуги, ассортимента услуг.
2. Особенности инновационной политики сервисного предприятия.
3. Новые виды и направления сферы услуг в российском обществе.

Литература

Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: история и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов. — М.: Аспект Пресс, 2006.—318с.

Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие. — М., 2008. — 254 с.

Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник. — М., 2007. — 268 с.

Организация туризма: учеб. пособие/ Под ред. А.П. Дуровича. — 4-е изд. — Минск: Новое знание, 2008. — 640 с.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Основные этапы реформирования советской сферы услуг и особенности этого процесса в настоящее время.
3. Услуги в современном обществе.
4. Услуга как специфический продукт.
5. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг.
6. Состав и структура сферы услуг.
7. Проблемы и трудности классификации услуг и сервисной деятельности.
8. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
9. Сервисная деятельность как часть социальных отношений.
10. Принципы государственной политики в сфере услуг.
11. Сервисная деятельность как составная часть экономики.
12. Организация обслуживания потребителей.
13. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
14. Пассажирские перевозки как направление сервисной деятельности.
15. Туры и туристские услуги как направления сервисной деятельности. Особенности и виды туров.
16. Гостиничная деятельность как направление сервисной деятельности. Модели организации гостиничного обслуживания.
17. Информационные технологии в различных направлениях сервисной деятельности.
18. Ресторанный бизнес как направление сервисной деятельности. Виды обслуживания в ресторане. Виды и функции меню.
19. Сервисная деятельность в сфере досуга и отдыха. Виды предприятий. Особенности сервиса.

20. Материальное обеспечение и оснащение сервисной деятельности. Категории обслуживания (люкс, бизнес, экономный).
21. Маркетинг в сфере сервиса.
22. Конкуренция и коммуникации в сфере услуг.
23. Этика и психология в сервисе.
24. Роль этикета в сервисной деятельности.
25. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.
26. Обслуживание представителей разных культур.
27. Корпоративная культура на предприятии сервиса.
28. Организация работы с персоналом.
29. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
30. Современные тенденции, прогнозы и перспективы развития сервисной деятельности.
31. Сфера услуг в Татарстане и соседних регионах.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ РЕФЕРАТОВ.

Остановимся на основных требованиях, предъявляемых студенту при написании контрольных работ, рефератов и подготовке сообщений на семинарском занятии.

Научно-теоретический уровень содержания. В работе необходимо обоснованно изложить тему, представить собственную позицию по проблеме. Теоретические положения должны быть показаны как обобщение, вывод к фактическому материалу, а фактический материал - как иллюстрация, конкретизация теоретических положений.

Связь теории с практикой. В работе должна быть раскрыта практическая значимость обоснованных теоретических положений, проявлено умение автора увязать их с жизнью, в том числе и со своей специальностью.

Самостоятельность и творчество в решении и изложении рассматриваемых вопросов. Работа не может быть результатом переписывания с одного источника, она должна быть итогом изучения обширного материала, содержать мысли и рекомендации автора.

Подбор и изучение литературы. Тема выбирается из списка, предложенного кафедрой. При выборе темы необходимо проконсультироваться с преподавателем. Остановиться нужно на той теме, которая представляет интерес для студента, работа над которой принесет автору наибольшую пользу. При подборе литературы следует ориентироваться на источники, изданные в последние годы. Если в литературе отсутствует единая точка зрения по тому или иному вопросу, студенту необходимо изложить

взгляды авторов и сделать попытку их критической оценки, высказать свое личное мнение по данному вопросу. В заключении излагаются основные выводы по данному вопросу.

Оформление работы. Оптимальный объем реферата – 20–25 страниц печатного текста, формат А4, шрифт Times New Roman 14, интервал 1,5. Необходимо составить план, включающий 2-3 вопроса. Тема излагается в соответствии с планом, делаются выводы. Завершает работу список литературы. Необходимо добиваться внутренней связи рассматриваемых вопросов, а также последовательности в изложении каждого вопроса.

Цитаты из работ заключаются в кавычки, пропуски слов в них отмечаются многоточием, при этом надо следить, чтобы сокращения не искажали смысл цитаты. При использования цитат и цифр необходимо делать ссылку.

В список используемой литературы включаются лишь те источники, которые действительно использовались. Список составляется в алфавитном порядке.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Предмет, цели и задачи курса. Основные понятия сервисной деятельности.
2. Специфика рынка услуг и особенности сферы сервиса.
3. Понятие «потребность». Основные концепции потребностей: концепции З. Фрейда и К. Маркса. Теория иерархии потребностей А. Маслоу.
4. Классификация потребностей: биологические, материальные, социальные, духовные и ценностно-ориентированные потребности. Определение и удовлетворение потребностей.
5. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаичных сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
6. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
7. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
8. Сервисная деятельность в развивающихся странах.
9. Понятие «обслуживание». Специфика обслуживания потребителей.
10. Понятие «контактная зона».
11. Понятие «услуга». Основные характеристики услуг.
12. Жизненный цикл услуги. Состав и структура сферы услуг.

13. Классификации услуг в российской практике хозяйствования: классификация услуг по функциональной направленности, общероссийские классификаторы услуг населению, комплексная классификация услуг.

14. Культура сервиса.

15. Психологические аспекты сервисной деятельности.

16. Этические и эстетические основы сервисной деятельности. Деловой этикет работника сервиса.

17. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические, социальные.

18. Формы обслуживания потребителей.

19. Проблема качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.

20. Общая характеристика нормативно-правовой базы сферы сервиса.

21. Договор об оказании услуг: заключение, расторжение, права и обязанности продавца и потребителя, порядок возмещения убытков.

22. Особенности предпринимательства в сфере услуг. Классификация предприятий, оказывающих услуги населению.

23. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов.

24. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность как часть культуры.

25. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.

26. Разработка новой услуги, ассортимента услуг. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания.

27. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями.

28. VIP-обслуживание.

29. Услуги в российском дореволюционном обществе .

30. Уровень жизни и сфера обслуживания в советский период.

31. Уровень жизни и сфера обслуживания в постсоветский период.

32. Телефонный имидж компании: деловой телефонный – этикет типичные конструкции, обороты, формулы вежливости.

33. Восприятие информации по телефону: диагностика абонента по темпу речи, тональности голоса и словам, которые используются в разговоре; коммуникативные барьеры в телефонном общении и способы их преодоления.

34. Структура телефонного разговора. Проблемные ситуации в разговоре по телефону.

35. Понятие о жалобе. Причины жалоб.

36. Понятие конфликта, виды конфликтов.

37. Модели развития конфликтов и способы их разрешения.

38. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.
39. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.
40. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности традициям и покою.
41. Особенности ресторанного бизнеса;
42. Особенности гостиничного бизнеса;
43. Особенности сервиса в сфере организации отдыха и досуга;
44. Особенности сервиса на пассажирском транспорте.
45. Мировой рынок услуг: состояние, проблемы, перспективы.
46. Особенности инновационной политики сервисного предприятия.
47. Современный рынок услуг России: состояние, проблемы, перспективы. Новые виды и направления сферы услуг в российском обществе.
48. Современный рынок услуг Татарстана: состояние, проблемы, перспективы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Основная:

Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: история и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов. — М.: Аспект Пресс, 2006.—318с.

Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учеб. пособие. — М.: Финансы и статистика, 2002. — 208 с.

Введение в специальность: история сервиса: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по сервисным специальностям — М.: ИНФРА-М, 2007.—382 с.

Власова Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учебное пособие. – СПб, 2005. – 283 с.

Гостиничное и ресторанное дело, туризм: Сборник нормативных документов/ Сост. Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д, 2007. 635 с.

Джанджугазова Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: учеб. пособие для студентов вузов —2-е изд., испр.—М.: Академия, 2005.—223 с.

Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие. – М., 2008. – 254 с.

Квартальнов В.А., Зорин И.В., Плахова Л.С. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности. Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2001. - 288 с.

Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учеб. для студентов вузов — М.: ЮНИТИ, 1998.—763с.

Организация туризма: учеб. пособие/ Под ред. А.П. Дуровича. – 4-е изд. – Минск: Новое знание, 2008. – 640 с.

Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.

Руденко А.М. Психология СКСиТ: учебное пособие для студентов ВУЗов. – Ростов н/Д, 2007. – 313 с.

Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. П93 Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. — СПб.: Питер, 2007. — 512 с: ил.

Сервисная деятельность: Учебное пособие/ Под общ. ред. В. К. Романович. — 3-е изд. — СПб.: Питер, 2006. — 156с.:

Скаженик Е.Н. Деловое общение: Учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. -

Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник: учебное пособие. Под ред. Воронковой. – М., 2002 – 365 с.

Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством: вводный курс: учебник для студентов вузов — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 849 с.

Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие для экономических ВУЗов и практических работников сферы обслуживания: для студентов и специалистов сферы сервиса. – М., 2001. – 253 с.

Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства —М.: Финансы и статистика, 2003.—174 с.

Дополнительная:

Алешина, Ирина Викторовна. Поведение потребителей: Учеб. пособие для вузов — М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000.—376с.

Развлекательная культура России XVIII-XIX вв.: очерки истории и теории /ред.-сост. Е.В. Дуков. - СПб. : Д. Буланин, 2000. - 520 с.

Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. пособие для студентов вузов / Под ред. Л.П. Шматько.—Изд. 3-е, испр. и доп.— Ростов н/Д: МарТ, 2007.— 346 с.

Энджел Джеймс Ф. Поведение потребителей — СПб.: Питер, 1999.— 759с.